



# Gestión de Postventa



# Gestión de Postventa

Este servicio incluye la atención, clasificación, análisis, conclusiones, acciones y respuestas de todos los requerimientos y/o reclamos de clientes en tiempos óptimos, mediante la atención con analistas especializados en este tipo de procesos. Se ofrece bases de datos y estadísticas para la toma de decisiones y acciones de mejora continua con el fin de evitar o mitigar la ocurrencia de este tipo de incidentes en el futuro.

## BENEFICIOS

Agilidad en el proceso de requerimientos internos y/o externos: Profesionales altamente preparados bajo técnicas del Modelo Coaching Integral ICI. Eficacia para resolver los problemas de clientes, asegurando una atención adecuada a sus inquietudes.

- **Software:**

La plataforma propietaria bluei, que soporta las aplicaciones de Call Center, permite tener la información en línea de clientes, de acuerdo a las necesidades, ya que es altamente flexible y parametrizable.

- **Respaldo y redundancia de datos:**

Servidores de última generación en cuatro ubicaciones, con enlaces redundantes permiten asegurar una total continuidad operativa y respaldo de la información.

- **Innovación en procesos:**

Una eficiente planificación, adecuada estructuración y eficaz administración de procesos con herramientas para la mejora continua, ofrecen una guía hacia la innovación.



La atención de clientes directamente con recursos humanos entrenados específicamente en las interrelaciones humanas permite la solución inmediata o contención oportuna de las necesidades de sus clientes, las que al no poder ser solucionadas, son derivadas a las unidades especialistas de análisis e investigación para una solución.

La interacción entre el cliente y el representante de la empresa en los puntos de venta o atención, está sujeta a errores en la ejecución de lo demandado / entregado. Cuando esto ocurre, este servicio cuenta con la experiencia necesaria para la investigación y análisis de los hechos llegando a conclusiones certeras, las que, una vez validadas con las contrapartes definidas, son comunicadas al cliente bajo los estándares y protocolos correspondientes.



La interacción de los clientes con los canales de autoatención de la empresa expone a los mismos a intentos de vulneración, fallas, errores de operación, transacciones truncadas, etc. que en definitiva generan molestias, reclamos y eventuales demandas de clientes.

INPACT es especialista en la gestión de reclamos en este tipo de escenarios, procesando la información que generan estas acciones, pudiendo concluir y gestionar, incluso con terceros (ETV's, otros Bancos, empresas recaudadoras, etc.), la solución.

La experiencia de INPACT abarca la gestión de canales como Internet, ATM y POS.

# Gestión de Postventa

## bluei

Los Process Solvers de INPACT S.A. son un conjunto de sistemas web que manejan distintos procesos de una organización de manera simple y ordenada, orientada a la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos internos. Su diseño está basado en 20 años de experiencia sirviendo a clientes para la mejora del proceso y la optimización de tiempos y recursos.

INPACT ofrece sus sistemas bajo la modalidad SaaS, (Software as a Service) y siempre van acompañados a una constante asesoría, soporte y actualizaciones orientadas al negocio del cliente.

INPACT cuenta con un staff de Ingenieros, diseñadores y programadores quienes garantizan un mantenimiento constante y eficiente de sus sistemas y la completa satisfacción de nuevos requerimientos, pudiendo realizar cambios rápidamente.

Los sistemas INPACT abarcan distintas áreas de su empresa, tales como: Administración Organizacional, Comercial, Ventas, Servicio Técnico, Control y Gestión de Procesos, Área Bancaria, Contraloría y Educación, entre otros.

**Ayuda y soporte en línea o vía telefónica, a través del CAS INPACT en horario 7x24.**





**Inpact**

José Manuel Infante 85, Providencia  
Santiago de Chile  
(56) 2 2616 9100  
info@inpact.net  
www.inpact.net

*Unique Bonds*